# 8. Управление здравоохранением

## 8.1 Потребительский опыт

### 8.1.1 Координация лиц, осуществляющих уход

Caregiver Coordination includes analyzing the patient and referrer base, identifying new patient segments and product offers, and driving promotion and engagement activities to retain existing patients and attract new healthcare consumers.

#### 8.1.1.1 Координация лиц, осуществляющих уход (CRM)

Привлечь нового потребителя в области здравоохранения в маркетинговые решения для пациентов

Координация лиц, осуществляющих уход, включает в себя анализ базы пациентов и рефералов, выявление новых сегментов пациентов и предложений продуктов, а также проведение рекламных мероприятий и мероприятий по привлечению внимания для удержания существующих пациентов и привлечения новых потребителей медицинских услуг.

* Эффективно управлять заботой и удерживать пациентов, анализируя базу пациента и рефералов.
* Оптимизировать эффективность маркетинга и укрепления здоровья, предоставляя предложения о покупке, ориентированные на понимание.
* Содействовать постоянному вовлечению пациентов, адантируя последующие опросы и предлагая соответствующие дополнительные услуги.

#### 8.1.1.2 Координация попечителя (Emarsys)

Управлять всем сквозным опытом ухода за помощью с интегрированной многоканальной средой

Координация лиц, осуществляющих уход, включает в себя анализ базы пациентов и рефералов, выявление новых сегментов пациентов и предложений продуктов, а также проведение рекламных мероприятий и мероприятий по привлечению внимания для удержания существующих пациентов и привлечения новых потребителей медицинских услуг.

* Эффективно управлять заботой и удерживать пациентов, анализируя базу пациента и рефералов.
* Предоставьте предложения о покупке, ориентированные на понимание для оптимизации маркетинга и эффективности укрепления здоровья.
* Содействовать постоянному взаимодействию ухода, адаптируя соответствующие дополнительные услуги.

#### 8.1.1.3 Координация лиц, осуществляющих уход (маркетинг CLD)

Управлять всем сквозным опытом ухода за помощью с интегрированной многоканальной средой

Координация лиц, осуществляющих уход, включает в себя анализ базы пациентов и рефералов, выявление новых сегментов пациентов и предложений продуктов, а также проведение рекламных мероприятий и мероприятий по привлечению внимания для удержания существующих пациентов и привлечения новых потребителей медицинских услуг.

* Эффективно управлять заботой и удерживать пациентов, анализируя базу пациента и рефералов.
* Предоставьте предложения о покупке, ориентированные на понимание для оптимизации маркетинга и эффективности укрепления здоровья.
* Содействовать постоянному взаимодействию ухода, адаптируя соответствующие дополнительные услуги.

### 8.1.2 Отзывы клиентов

Communicate with and get feedback from provider stakeholders to improve future provider engagement

#### 8.1.2.1 Отзывы клиентов (Qualtrics)

Улучшение будущих услуг поставщика и планирования вовлеченности путем захвата обратной связи и опыта посредством эффективного общения заинтересованных сторон

Общайтесь и получите отзывы от заинтересованных сторон поставщиков, чтобы улучшить участие в будущем поставщика

* Держите заинтересованные стороны поставщиков, занимающиеся регулярными опросами, которые отражают опыт в путешествии пациента.
* Определите области, требующие улучшения, и внимательно отслеживайте процессы, обеспечивая возможность наблюдения за поставщиками медицинских услуг до госпитализации и после выписки.
* Увеличьте удовлетворение поставщиков за счет регулярных сессий обратной связи и эффективной связи.

### 8.1.3 Пациент

Patient experience includes direct interaction with the patient and capturing of patient feedback throughout the patient’s journey in the health system​

#### 8.1.3.1 Опыт пациентов (Qualtrics)

Непосредственно взаимодействуйте с пациентами и собирайте отзывы для анализа и улучшения общего опыта пациентов.

Опыт пациента включает прямое взаимодействие с пациентом и захват обратной связи с пациентом.

* Соберите реальную обратную связь с помощью индивидуальных коротких опросов об опыте на протяжении всего пути пациента в системе здравоохранения.
* Объедините фрагментированные представления профиля пациента из нескольких систем в одно представление для лучшей наглядности.
* Устройте доверие на каждом взаимодействии с пациентом с системой здравоохранения, чтобы улучшить лояльность пациентов и опыт пациента.

### 8.1.4 Лояльность пациентов

Patient Loyalty involve delivering multichannel, personalized services throughout the patient journey to increase patient satisfaction and build loyalty.

#### 8.1.4.1 Лояльность пациента (CRM)

Обеспечьте многоканальное персонализированное обслуживание пациентов для повышения лояльности.

Лояльность пациента включает в себя предоставление многоканальных персонализированных услуг на протяжении всего путешествия пациента, чтобы повысить удовлетворенность пациентов и создать лояльность.

* Повысьте удовлетворенность пациентов за счет персонализированного, ориентированного на пациента обслуживания.
* Улучшите планирование встреч и управление направлениями с помощью организационного программного обеспечения.
* Измеряйте удовлетворенность пациентов и отслеживайте время ответа с помощью возможностей опроса.

#### 8.1.4.2 Лояльность пациента (Emarsys)

Предоставляйте многоканальные персонализированные услуги пациентам для повышения их лояльности.

Лояльность пациента включает в себя предоставление многоканальных персонализированных услуг на протяжении всего путешествия пациента, чтобы повысить удовлетворенность пациентов и создать лояльность.

* Повысьте удовлетворенность пациентов за счет персонализированных, ориентированных на пациентов услуг.
* Измеряйте удовлетворенность пациентов и отслеживайте время ответа с помощью возможностей опроса.
* Мониторинг и корректируйте персонализированные услуги, ориентированные на пациента на основе отзывов пациентов.

#### 8.1.4.3 Лояльность пациентов (маркетинг CLD)

Предоставляйте многоканальные персонализированные услуги пациентам для повышения их лояльности.

Лояльность пациента включает в себя предоставление многоканальных персонализированных услуг на протяжении всего путешествия пациента, чтобы повысить удовлетворенность пациентов и создать лояльность.

* Повысьте удовлетворенность пациентов за счет персонализированных, ориентированных на пациентов услуг.
* Измеряйте удовлетворенность пациентов и отслеживайте время ответа с помощью возможностей опроса.
* Мониторинг и корректируйте персонализированные услуги, ориентированные на пациента на основе отзывов пациентов.

### 8.1.5 Управление рефералами

Network among healthcare providers and caregivers to better manage patient flows

#### 8.1.5.1 Управление рефералами (BTP CF)

Поддерживать создание сетей между поставщиками медицинских услуг и лицами, осуществляющими уход, для облегчения поиска соответствующих услуг и обеспечения управления направлениями.

Сотрудничество между поставщиками медицинских услуг и лицами, осуществляющими уход, для лучшего управления потоками пациентов

* Предоставьте обзор поставщиков медицинских услуг и лиц, осуществляющих уход, чтобы найти подходящие места направления.
* Обеспечьте многоканальную связь между заинтересованными сторонами сети для пользы пациентов.
* Сэкономьте время и деньги в вовлечении пациентов с более быстрым и более эффективным общением.

## 8.2 Безопасность лекарств и соблюдение требований

### 8.2.1 Сериализация товаров и отслеживание продукции

Item serialization and product traceability include tracking the location and condition of serialized products over their lifecycles to enable regulatory compliance.

#### 8.2.1.1 Сериализация изделий и отслеживание продукции (EM)

Используйте сериализацию изделий для автоматизации и отслеживание продукции для обеспечения соответствия требованиям.

Сериализация изделий и отслеживание продукции включают отслеживание местонахождения и состояния серийных изделий на протяжении их жизненного цикла для обеспечения соответствия нормативным требованиям.

* Обеспечьте полную прозрачность жизненного цикла серийных продуктов и отслеживайте продукты в нескольких системах.
* Комиссия и кодируют теги с GS1, EPCIS и другими стандартами и автоматизируют обработку материалов с помощью технологий Auto-ID.
* Ускорьте отзыв продукции, облегчите соблюдение директив по отслеживанию, выявите препятствия и улучшите обслуживание клиентов.​

#### 8.2.1.2 Сериализация и отслеживание товаров (корпоративный серийный номер)

Получите аналитическую информацию об отслеживании в высоком разрешении, охватывающую жизненный цикл уникально идентифицированных продуктов, деталей, логистических активов и компонентов.

Сериализация изделий и отслеживание продукции включают отслеживание местонахождения и состояния серийных изделий на протяжении их жизненного цикла для обеспечения соответствия нормативным требованиям.

* Централизованно управляйте созданием и распространением уникальных идентификаторов для сериализации продуктов, а также деталей, компонентов и логистических активов.
* Выполняйте отслеживание жизненного цикла уникально идентифицированных продуктов и компонентов, а также логистических активов и их совокупностей.
* Свяжите детали, компоненты и продукты с номером изделия с соответствующими партиями.
* Запустите решение для центрального хранилища для сериализации элементов, оптимизированное для управления большими объемами данных.
* Интегрируйтесь с SAP S/4HANA, SAP Extended Warehouse Management и сторонними решениями и фиксируйте бизнес-операции и события из распределенных систем.

#### 8.2.1.3 Сериализация фармацевтических препаратов для соответствия нормативным требованиям (Adv. T&T, информационное сотрудничество)

Соблюдать мировые правила, регулирующие сериализацию фармацевтической продукции на уровне позиций.

Сериализация изделий и отслеживание продукции включают отслеживание местонахождения и состояния серийных изделий на протяжении их жизненного цикла для обеспечения соответствия нормативным требованиям.

* Управляйте всеми данными сериализации в корпоративном хранилище, совместимом с EPCIS, для большей эффективности.
* Оптимизируйте процесс соблюдения требований за счет интеграции упаковочных систем на уровне линии, основных данных предприятия, а также контрактных производителей и других партнеров по логистике.
* Отчеты о сериализации данных с большей легкостью соответствуют индивидуальным требованиям в растущем списке юрисдикций, требующих такой отчетности (например, ЕС, США, Китай и Россия).

## 8.3 Администрирование пациентов и выставление счетов

### 8.3.1 Стоимость дела

Case costing includes the implementation of an accounting concept enabling high transparency into case-related costs and profitability analysis based on dynamic segmentation criteria.

#### 8.3.1.1 Калькуляция стоимости дела (ERP)

Принимайте более обоснованные решения, получая подробную и мгновенную информацию о затратах на каждый случай.

Расчет стоимости дела включает внедрение концепции бухгалтерского учета, обеспечивающей высокую прозрачность затрат, связанных с делом, и анализ рентабельности на основе критериев динамической сегментации.

* Обеспечьте внедрение расчета стоимости лечения в качестве концепции бухгалтерского учета для определения затрат на процедуры, материалы, пребывание в стационаре и эпизоды оказания медицинской помощи.
* Рассчитайте прямые и косвенные затраты на уровне пациента.

### 8.3.2 Кодирование здравоохранения

Healthcare coding involves accessing the clinical and administrative data needed to accurately record all medical services rendered, optimize reimbursement, and enhance the profitability of provider organizations.

#### 8.3.2.1 Кодирование здравоохранения (ERP)

Помогите обеспечить наилучшее возмещение и понимание затрат путем точного учета всех оказанных услуг.

Кодирование здравоохранения предполагает доступ к клиническим и административным данным, необходимым для точного учета всех оказанных медицинских услуг, оптимизации возмещения и повышения прибыльности организаций-поставщиков.

* Поддержка работы по кодированию за счет прямого доступа к клиническим и административным данным.
* Улучшите краткосрочные корректирующие действия, принятие долгосрочных решений и соблюдение требований законодательства за счет статистики и анализа производительности.
* Повысьте прибыльность организаций-провайдеров, зная возможные доходы от текущего кодирования до выставления счетов.

### 8.3.3 Доступ пациентов

Patient access includes scheduling patient appointments, streamlining patient registration, managing bed capacity, and verifying insurance for planned treatment to improve efficiency and resource utilization.

#### 8.3.3.1 Доступ к пациентам (ERP)

Интегрируйте процессы планирования и регистрации пациентов.

Доступ к пациентам включает планирование посещений пациентов, оптимизацию регистрации пациентов, управление количеством коек и проверку страховки для запланированного лечения для повышения эффективности и использования ресурсов.

* Сократите время взаимодействия с пациентами и время ожидания за счет эффективного планирования приема и регистрации пациентов.
* Повышайте эффективность использования ресурсов, анализируя текущее и будущее (планируемое) состояние коек.
* Помогите обеспечить возмещение запланированного лечения с помощью проверки страховки и соответствия критериям.

### 8.3.4 Выставление счетов пациентам

Patient billing includes the creation of accurate invoices based on patient and treatment data and the distribution of billable items to correct payers. It also involves communicating with payers at all steps during the billing process.

#### 8.3.4.1 Выставление счетов пациентам (ERP)

Автоматическое повторное использование данных о пациентах и ​​лечении для создания счетов и распределения подлежащих оплате статей корректным плательщикам.

Выставление счетов пациентам включает в себя создание точных счетов на основе данных о пациенте и лечении, а также распределение подлежащих оплате статей правильным плательщикам. Это также предполагает общение с плательщиками на всех этапах процесса выставления счетов.

* Предоставьте полный обзор всей информации, связанной с выставлением счетов, с целью проводки и выравнивания документов.
* Общайтесь с плательщиками на всех этапах процесса выставления счетов с помощью заранее определенных протоколов связи.
* Автоматизируйте процесс выставления счетов и поддерживайте индивидуальное выставление счетов, отслеживая заявки до их завершения.

### 8.3.5 Зарядка пациентов

Manage the growing volume of charges across the healthcare network

#### 8.3.5.1 Зарядка пациентов

Внедрите масштабируемое решение для управления растущим объемом расходов в сети здравоохранения по мере усложнения ухода за пациентами.

Управляйте растущим объемом расходов в сети здравоохранения

* Приспосабливайтесь к изменениям требований в пространстве выставления счетов пациентам с помощью гибкой платформы.
* Фиксируйте все действия и изменения на протяжении всего пути пациента с помощью внутренних и внешних систем и среди различных заинтересованных сторон, чтобы обеспечить документирование всех изменений и управление всем процессом лечения пациента.
* Используйте гибкую систему, которая адаптируется к новым правилам, не влияя на повседневную деятельность.

### 8.3.6 Управление временем ожидания

Waiting time management includes a transparent overview of expected waiting times and queues in waiting rooms of in emergency rooms and outpatient departments by predicting waiting times in real time using existing patient management systems.

#### 8.3.6.1 Управление временем ожидания

Прогнозируйте и отображайте время ожидания пациентов в отделениях неотложной помощи и залах ожидания амбулаторной практики.

Управление временем ожидания включает прозрачный обзор ожидаемого времени ожидания и очередей в залах ожидания, отделениях неотложной помощи и амбулаторных отделениях путем прогнозирования времени ожидания в реальном времени с использованием существующих систем управления пациентами.

* Обеспечьте лучшее качество обслуживания пациентов, используя данные в реальном времени из существующих систем управления пациентами для прогнозирования времени ожидания.
* Повысьте удовлетворенность пациентов и улучшите качество обслуживания, предоставив прозрачный обзор ожидаемого времени ожидания и очередей в залах ожидания.